

**PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT AND BRAND AWARENESS*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PURCHASE DECISION*  
PADA MINYAK GORENG KELAPA MAS DI SURABAYA**  
SKRIPSI S-1



**OLEH:**

**DODO NADA DEWANTARA**  
**3103015303**

**FAKULTAS BISNIS**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**  
**SURABAYA**  
**2020**

PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT AND BRAND AWARENESS*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PURCHASE*  
*DECISION* PADA MINYAK GORENG KELAPA MAS  
DI SURABAYA

SKRIPSI S1  
Diajukan kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Jurusan Manajemen

OLEH  
DODO NADA DEWANTARA  
3103015303

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *QUALITY OF PRODUCT, BRAND AWARENESS*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *PURCHASE*  
*DECISION* PADA MINYAK GORENG KELAPA MAS  
DI SURABAYA

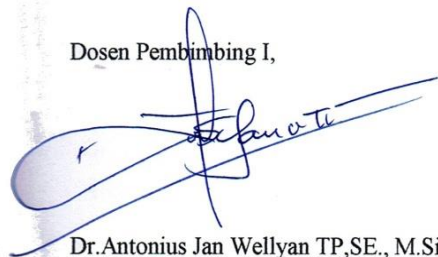
Oleh :

DODO NADA DEWANTARA

3103015303

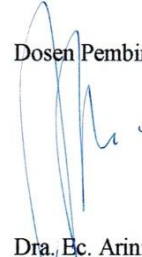
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,



Dr. Antonius Jan Wellyan TP, SE., M. Si.  
NIDN : 0721017201  
Tgl : 7 Januari 2020

Dosen Pembimbing II



Dra. Ec. Arini, MM.  
NIDN : 0716035701  
Tgl : 7 Januari 2020

## HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi yang ditulis oleh: Dodo Nada Dewantara, NRP: 3103015303**

Telah diuji pada tanggal 15 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:





Dr.A.Y.Yan Wellyan Toni Putra, SE., M.Si.

NIDN. 0721017201

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi. MM.,Ak.,CA  
NIDN.0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L. SE.MSc  
NIDN. 0703087902

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dodo Nada Dewantara

NRP : 3103015303

Judul Skripsi : **Pengaruh *QUALITY OF PRODUCT and BRAND AWARENESS* terhadap *CUSTOMER LOYALTY* melalui *PURCHASE DECISION* pada minyak goreng Kelapa Mas di Surabaya**

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 8 Januari 2020

Yang Menyatakan

  
  
Dodo Nada Dewantara

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas semua berkah, rahmat, dan hidayahNya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Quality of Product and Brand Awareness* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Purchase Decision* pada minyak goreng Kelapa Mas di Surabaya” ini dengan baik.

Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk menyelesaikan persyaratan kelulusan pada masa kuliah dan meraih Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis dibantu oleh beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM, AK., CA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Dr. Antonius Jan Wellyan Toni Putra, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Ec. Arini, MM. selaku dosen pembimbing kedua yang telah senantiasa membantu, membimbing, dan member pengarahan dengan baik dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen, khususnya dosen rumpun Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis, papa Himantoro dan mama Dyah Ayu Wanitanti atas doa yang selalu dipanjatkan dan kasih sayang yang tidak pernah putus

diberikan kepada penulis, serta kakak saya Selvy Nada Ambar Arum dan Moch. Dicky Fatomy yang selalu memberikan dukungan penuh terhadap penulis

7. Orang terdekat penulis, Faura Irsyadianty Waluyo yang selalu mendukung, membantu, mendoakan dan memberikan semangat selama penulisan tugas akhir skripsi kepada penulis.
8. Sahabat dan teman penulis Marcel Gendra, Afif Purwa Manggala, Cicilia Rachel, Kevin Riantoro, Bobby Rahmat Riawang dan Ronaldo Tjipta yang sudah membantu dan mensupport saya dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.
9. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun agar penulisan Tugas Akhir ini menjadi sempurna. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 8 Januari 2020

Dodo Nada Dewantara

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRAC .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	20
2.4 Model Penelitian .....	23
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	24
3.2 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	28



3.4 Alat dan Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5 Populasi dan Sampel .....	29
3.6 Teknik Analisis Data .....	30
3.6.1 Estimasi parameter SEM.....	31
3.6.2 Uji Validitas .....	31
3.6.3 Uji Reliabilitas .....	31
3.6.4 Uji Kesesuaian Keseluruhan Model .....	32
3.6.5 Uji Hipotesis .....	33
 BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.2 Dekripsi Data .....	36
4.3 Hasil Analisis Data.....	42
4.4 Pembahasan.....	49
 BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Keterbatasan .....	56
5.3 Saran .....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1      Sentra Produksi Minyak Kelapa Sawit di Indonesia Tahun 2017.....	4
Tabel 1.2      Penjualan Minyak Goreng CV. Vydo Trading.....	7
Tabel 2.1      Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 4.1      Domisili.....	34
Tabel 4.2      Usia.....	35
Tabel 4.3      Pekerjaan.....	36
Tabel 4.4      Penilaian Rata-Rata Setiap Variabel.....	37
Tabel 4.5      Statistik Deskriptif Variabel <i>Quality Of Product</i> ..	37
Tabel 4.6      Statistik Deskriptif variabel <i>Brand Awarenes</i> .....	38
Tabel 4.7      Statistik Deskriptif variabel <i>Purchase Decision</i> ..	40
Tabel 4.8      Statistik Deskriptif variabel <i>Customer Loyalty</i> ...	41
Tabel 4.9      Hasil Uji Normalitas Data Univariat .....	42
Tabel 4.10     Hasil Uji Normalitas Data Multivariat.....	43
Tabel 4.11     Evaluasi Model Keseluruhan .....	44
Tabel 4.12     Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.13     Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> .....	46
Tabel 4.14 <i>Structural Equation</i> .....	47
Tabel 4.15     Pengujian Hipotesis.....	48

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1    Perkembangan volume dan nilai ekspor minyak sawit indonesia tahun 2013 – 2017.....	2
Gambar 1.2    Persentase volume ekspor CPO indonesia menurut negara tujuan tahun 2017.....	3
Gambar 2.4    Model Penelitian.....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Uji Normalitas
Lampiran 5	Output SEM
Lampiran 6	Path Diagram

## ABSTRAK

Minyak goreng merupakan salah satu bahan pokok yang penting bagi masyarakat di Indonesia, sehingga minyak goreng bagi masyarakat Indonesia di kategorikan sebagai 9 bahan pokok (sembako). Sebagai salah satu bahan pokok yang penting di Indonesia, kualitas dari minyak goreng perlu diperhatikan oleh masyarakat Indonesia. Pelaku bisnis minyak goreng pun harus memberikan informasi mengenai kualitas minyak goreng yang di produksi ke masyarakat supaya masyarakat sendiri bisa tahu mengenai kualitas dari minyak goreng yang mereka konsumsi. Minyak goreng Kelapa Mas merupakan minyak goreng yang memberikan kualitas yang baik dalam hal penggorengan. Minyak goreng Kelapa Mas juga memberikan alternatif pada konsumen dengan harga yang lebih terjangkau.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *Quality of Product* dapat mempengaruhi *Customer Loyalty* melalui *Purchase Decision*, dan apakah *Brand Awareness* dapat mempengaruhi *Customer Loyalty* melalui *Purchase Decision*. Objek penelitian yang digunakan adalah minyak goreng Kelapa Mas. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 sampel dengan Teknik *purposive* sampling. Data yang digunakan adalah data *primer* yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada konsumen minyak goreng Kelapa Mas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SEM dan *software* LISREL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Quality of Product* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Loyalty* pada minyak goreng Kelapa Mas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas dari minyak goreng Kelapa Mas mempengaruhi *Customer Loyalty* terhadap minyak goreng Kelapa Mas.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kesadaran Merek, Keputusan Pembelian, Loyalitas Konsumen.**

# **THE INFLUENCE OF QUALITY OF PRODUCT AND BRAND AWARENESS TO CUSTOMER LOYALTY THROUGH PURCHASE DECISION IN COCONUT MASK OIL IN SURABAYA**

## **ABSTRACT**

Cooking oil is one of the important staples for people in Indonesia, so cooking oil for Indonesian people is categorized as 9 staples. As one of the important staples in Indonesia, the quality of cooking oil needs to be considered by the Indonesian people. Cooking oil business players must also provide information about the quality of cooking oil produced to the public so that the community itself can know about the quality of the cooking oil they consume. Coconut Mas cooking oil is a cooking oil that provides good quality in terms of frying. Coconut Mas cooking oil also provides alternatives to consumers at more affordable prices.

This study aims to determine whether Quality of Product can affect Customer Loyalty through Purchase Decisions, and whether Brand Awareness can affect Customer Loyalty through Purchase Decisions. The research object used was Kelapa Mas cooking oil. The research sample used in this study were 150 samples with purposive sampling technique. The data used are primary data obtained by distributing questionnaires to consumers of Kelapa Mas cooking oil.

The data analysis technique used in this study uses SEM applications and LISREL software. The results showed that Quality of Product significantly influenced Customer Loyalty in Kelapa Mas cooking oil. This shows that the quality of the Kelapa Mas cooking oil affects the Customer Loyalty to the Kelapa Mas cooking oil.

***Word Key : Quality of Product ; Brand Awareness ; Purchase Decision ; Customer Loyalty.***